

# 重庆市城市管理局 关于印发《重庆市城市供水服务质量评价 管理办法（试行）》的通知

渝城管局发〔2024〕15号

各区县（自治县）城市供水主管部门，两江新区、重庆高新区、万盛经开区城市供水主管部门，城市供水企业：

为提高我市城市供水管理水平，规范供水企业生产服务行为，提升城市供水服务质量，我局制定了《重庆市城市供水服务质量评价管理办法（试行）》，已经市城市管理局2024年度第10次局长办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

重庆市城市管理局

2024年9月24日

（此件公开发布）

## 重庆市城市供水服务质量评价管理办法 (试行)

**第一条** 为提高我市城市供水管理水平，规范供水企业生产服务行为，提升城市供水服务质量，保障社会公众权益，促进城市供水行业持续健康发展，依据《城市供水条例》、《城市供水水质管理规定》、《重庆市城市供水节水条例》、《城镇供水服务》（GB32063-2015）等有关规定，结合我市城市供水行业实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内城市供水企业提供的供水服务质量监督管理和评价工作。

**第三条** 市城市管理局是全市城市供水行业主管部门，负责全市城市供水企业供水服务质量的监督管理和评价工作。具体承担下列工作：

- （一）组织制定供水服务质量评价管理办法，构建服务质量评价体系，明确主要评价指标和评价标准；
- （二）组织服务质量评价管理办法和评价体系的培训工作；
- （三）建立城市供水服务质量评价专家队伍；
- （四）成立服务质量评价领导小组，制定城市供水服务质量

评价实施方案并组织服务质量监督评价工作；

（五）具体负责市级城市供水企业的供水服务质量评价工作；

（六）负责评价结果应用；

（七）负责上级安排的其他工作。

**第四条** 区县城市供水主管部门负责辖区城市供水企业服务质量监督管理和评价工作。具体承担以下工作：

（一）根据市城市管理局制定的供水服务质量评价管理办法和评价体系，制定辖区城市供水服务质量监督评价实施方案；

（二）成立辖区城市供水服务质量评价小组按照实施方案和服务质量评价体系定期开展城市供水服务质量评价工作；

（三）按照市城市管理局工作安排承担区县城市供水服务质量交叉评价相关工作；

（四）按时报送辖区服务质量评价结果；

（五）督促辖区城市供水企业整改评价中的扣分项；

（六）负责上级安排的其他工作。

**第五条** 城市供水服务质量评价应当依法依规与行业自律相结合，采取公平、公正、公开原则，切实提升城市供水保障质量，确保城市供水水量充足、水质优良、体系可靠、服务精细。

**第六条** 市、区县城市供水行业主管部门应当建立城市供水

企业服务质量档案，对供水服务质量情况进行记录。

**第七条** 市、区县城市供水行业主管部门应当按照《重庆市城市供水服务质量评价细则》（以下简称“《评价细则》”，见附件）的相关规定对城市供水企业进行监督评价，受理市民或社会单位的投诉举报，加强与卫生健康等部门的信息沟通，关注各类媒体曝光的涉及城市供水保障问题，及时、全面、准确掌握城市供水企业服务质量情况，经核实后及时记入城市供水企业供水服务质量档案。

**第八条** 城市供水服务质量评价内容主要包括：城市取水管理、城市水厂运行管理、输配水管网运行管理、二次供水管理、城市供水水质管理、信息公开、供水接入营商环境优化、供水服务及重点工作等，具体评价内容、评价依据和评价标准详见《评价细则》。评价内容及评价标准根据工作需要，每年可动态调整，原则上每年调整不超过一次。

**第九条** 城市供水服务质量评价由市城市管理局统一组织，区县城市供水主管部门具体实施。

（一）区县城市供水主管部门按照《评价细则》定期开展辖区城市供水服务质量评价工作或者根据市城市管理局工作安排采取交叉评价，评价周期为每年一次。区县评价结果应包括评价分数汇总表和服务质量评价报告。服务质量评价报告包括：评价

工作组织情况，上期评价中发现的主要问题整改情况，本期评价结果分析，本期评价中存在的主要问题和整改措施。各区县城市供水主管部门应于每年12月31日前将本年度评价结果报送市城市管理局。

（二）市城市管理局每次评价可随机选择3-5个区县开展服务质量抽查评价。市级抽查评价的区县，辖区城市供水主管部门应当积极配合，辖区自身评价工作可不再组织。

（三）市城市管理局抽查评价的区县评价结果以市城市管理局评价结果为准，其余的评价结果以区县政府城市供水主管部门上报为准，城市供水企业涉及跨区域供水的，相关区县分别独立开展评价，以相关区县加权平均分作为供水企业服务质量评价得分。

（四）市级供水企业所属城市自来水公司评价得分的加权平均分作为市级供水企业城市供水服务质量评价基础得分，市级供水企业城市供水服务质量评价结果由基础得分和市城市管理局根据服务质量档案加扣分后得到。具体加扣分标准在每年印发的城市供水服务质量评价实施方案中明确。

**第十条** 市、区县城市供水主管部门根据供水企业服务质量档案，在《评价细则》评出的基础分上根据年度城市供水服务质量评价实施方案中明确进行加扣分，确定供水企业城市供水服务质量评价结果。

**第十一条** 根据《评价细则》和服务质量档案综合得分情况，评价结果分为优秀、达标和不达标三个等级，总分达 85 分以上（含 85 分）为优秀，总分在 85 分以下、70 分以上（含 70 分）为达标，总分在 70 分以下为不达标。

**第十二条** 城市供水企业在评价年度内有以下情形之一的，评价结果视为不达标：

- （一）发生重大、特大安全生产责任事故的；
- （二）因企业自身原因发生停工停产事件，严重影响市民安全稳定用水的；
- （三）累计出现 3 次以上城市供水水质检测不达标的；
- （四）因城市供水服务质量问题引发网络舆情并造成较大不良影响的。

**第十三条** 城市供水服务质量评价结果应当及时反馈给城市供水企业作为提升服务质量的重要依据。

**第十四条** 城市供水企业应当针对城市供水服务质量评价中被扣分的相关工作事项提出具体整改措施，并将整改完成情况及时报送辖区城市供水主管部门。评价结果不达标的，城市供水企业应制定整改方案，限时完成整改，切实提升城市供水服务质量，确保城市供水安全可靠。

**第十五条** 市、区县城市供水行业主管部门工作人员在城市

## 重庆市城市管理局规范性文件

---

供水服务质量评价工作中不得出现弄虚作假、失职渎职、利用职权谋取利益或者侵犯供水企业合法权益的行为。

**第十六条** 本评价管理办法自 2024 年 12 月 1 日开始试行。

附件：重庆市城市供水服务质量评价细则（试行）



附件

## 重庆市城市供水服务质量评价细则

(试行)

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
城市取水管理(8分)	饮用水源保护区巡查(2分)	以查阅资料为主,辅以询问和现场查看	城市供水(取水)单位应当建立饮用水源保护区巡查制度,制定巡查报告相关文件,据实填写巡查记录,原则上每周至少巡查一次。未建立巡查报告制度的扣1分,未制定巡查报告相关文件的扣1分,未建立登记统计制度或登记统计混乱、未落实每周巡查一次的扣1分。	
	取水设施设备维护(3分)	以查阅资料为主,辅以询问和现场查看	城市供水(取水)单位应当建立日常保养、定期维护等维护检修制度,制定相关维护检修计划并组织实施,建立设施设备运行维护相关记录。取水设施设备规模不能满足城市用水需求的扣1分;无备用水泵的扣1分;未建立维护检修制度的扣1分;未制定维护检修计划并实施的或未建立相关记录、	



 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
			记录不完整或混乱的扣 1 分；设施设备维护不到位发生故障造成城市停水扣 1 分。	
	原水输水管渠巡查维护 (3 分)	以查阅资料为主, 辅以询问和现场查看	城市供水 (取水) 单位应当按照规范设置输水管线, 建立巡视检查制度, 制定维护检修计划并组织实施, 确保原水管线安全稳定运行。原水输水管渠流量和压力不能满足使用需求的扣 1 分; 未按要求设置连通管或单管输水不能保证事故用水量的扣 1 分 (明确即将关停的除外); 未建立巡视检查制度的扣 1 分; 未制定维护检修计划并组织实施的扣 1 份; 发生原水输水管渠事故 (不可抗力除外) 导致城市停水的扣 1 分。	
城市水厂运行管理 (15 分)	供水设施设备维护 (3 分)	以查阅资料为主, 辅以询问和现场查看	城市供水单位应建立维护检修制度, 制定水厂设施设备维护检修计划并实施。未制定维护检修制度扣 1 分; 未制定维护检修计划的扣 1 分; 有计划但未按计划实施的每处扣 1 分, 直至扣完为止。	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	水处理工艺（4分）	现场查看工艺运行为主， 查阅相关资料为辅	城市供水单位应当根据原水水质、供水规模和出厂水水质要求合理选择水处理工艺。工艺选择不够合理，出厂水不能稳定达标的扣1分；原水水质不能稳定达到地表水Ⅱ类，未采用强化常规工艺或增加预处理、深度处理工艺的扣1分；未设置消毒处理工艺或消毒剂量和接触时间不能满足要求的扣1分。	
	运行质量控制（3分）	以查阅资料和记录为主， 辅以询问和现场查看	城市供水单位应当按照相关技术规程做好工艺运行环节质量控制，确保出厂水稳定达标。按照相关技术规程要求，1项未落实扣1分，直至扣完为止。	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	安全生产（3分）	现场查看和查阅相关资料相结合	城市供水单位应当建立安全生产责任制，签订安全生产责任书，开展安全教育培训，制定安全操作规程，落实常态安全检查；开展岗位风险点识别，落实“两单”“两卡”要求；严格执行危化品使用管理要求和相关规程，确保水厂安全运行。水厂未实现双电源，也无双回路供电且未设置备用动力设备的，扣1分。未按照相关要求加强安全生产管理，1项未落实扣1分，直至扣完为止。	
	反恐与安防（2分）	现场查看和查阅记录相结合	未建立门卫制度的，扣1分；未配置安防监控系统，且监控数据储存时间少于15天的，扣1分；未按要求加强水厂人防、技防、物防的，比如：未安装电子围栏或红外报警设施，或者安防设施损坏不能发挥作用的扣1分。	
输配水管网运行管理（15分）	管网档案管理（2分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	城市供水单位未按要求建立管网信息收集制度和设立专门机构管理资料的扣1分；供水管网资料未及时进行更新的扣1分；未完成供水管网地理信息系统建设和及时更新的扣1分。	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	管网巡查维护（3分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	城市供水单位未建立管网巡查维护制度的扣1分，未按制度开展巡查维护或未建立相关文字记录和数据资料的扣1分；未按规定设置维修点，配备相应的维护人员和工具设备的扣1分；未对新改建管网清洗消毒的，扣1分；井盖损坏或未及时更换或添补的扣1分，扣完为止。	
	管网智能监测（3分）	现场查看和查阅记录相结合	供水单位未按要求布置测压点的扣1分；未建设管网压力、流量、水质在线监测设备并实时传输数据的扣1分。	
	管网更新改造（3分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	供水单位未制定管网更新改造中长期规划和年度计划的扣1分；未落实每年对管网进行检测与评估的扣1分；制定了计划无故未实施的扣1分。	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	管网漏损控制（4分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	供水单位为按规定建立计量管理制度的扣1分；未建立管网漏点检测制度并执行的扣1分；未开展管网漏损数据统计分析，制定管网漏损控制方案或计划的扣1分；未开展分区计量管理、压力调控、老旧管网更新改造等漏损控制措施的扣1分；未将城市水厂产销率纳入员工绩效考核的扣1分；公共供水管网漏损率未控制在9%以内的扣1分，直至扣完为止。	
二次供水管理（8分）	设施台账与更新改造（2分）	现场查看和查阅记录相结合	二次供水维护单位未建立设施台账并及时更新的扣1分；未按要求开展排查并制定设施更新改造计划的扣1分；二次供水管道与非饮用水管道直接连接的扣1分。直至扣完为止。	
	卫生管理及日常制度（2分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	二次供水维护单位未建立卫生管理制度和配备专兼职管理人员的扣1分；管理人员未每年进行健康体检和卫生知识培训的扣1分；泵房存放变质发霉或无关设施物品的扣1分。直至扣完为止。	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	运行维护（2分）	现场查看和查阅记录相结合	二次供水维护管理单位未落实维护保养，不能保证正常供水的扣1分，未落实停水管理要求的扣1分；未要求对水池水箱进行清晰消毒和水质检测，并公开水质信息的扣1分；供水压力不符合有关规定的扣1分。	
	安防与监控（2分）	现场查看和查阅记录相结合	二次供水维护管理单位未实行封闭管理的扣1分；未建立出入实名登记制度扣1分；未建设视频安防或远程监控系统的扣1分；未安排专人定期巡查或安排专人管理视频安防监控系统的，扣1分。	
供水水质管理（14分）	水质检测制度（2分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	城市供水单位未建立完备的水质管理制度的扣1分；未建立水质内控管理体系的扣1分。	
	实验室建设（3分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未按照《城镇供水与污水处理化验室技术规范》（CJJ/T182）规定的Ⅲ级要求科学配置供水化验室检测能力的扣1分；供水规模大于10万立方米/日时，未按照要求提高化验室等级的扣1分（当供水单位或其上级公司已有Ⅱ级或Ⅱ级以上化验室，且按照Ⅲ级要求配置供水厂级化验	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
			室检测能力的除外)。	
	水质检测实施(5分)	以查阅资料为主,辅以询问和现场查看	供水单位未按照《给水工程项目规范》(GB55026)、《城市供水水质标准》(CJ/T206)明确的检测项目、检测频率和标准方法的要求开展原水、出厂水、管网水及末梢水水质检测的每发现1项扣1分,直至扣完为止。	
	水质检测与公示(4分)	以查阅资料为主,辅以询问和现场查看	城市供水单位未按要求将信息和数据接入城市供水节水主管部门管理信息系统的扣1分;未按要求向主管部门报告水质检测数据的扣1分;未及时通过多种方式公开水质检测信息接受公众监督和查询的扣1分。	
信息公开(8分)	企业基本信息(2分)	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未建立信息公开制度的扣1分;公开的基本信息与重庆市城市管理局等4部门印发的实施细则规定相关内容存在较大出入的扣1分。	



 **重庆市城市管理局规范性文件**

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	水价信息（2分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位应采取多种方式公开居民、非居民、特种行业用水等不同类别用水的价格，公开居民阶梯用水价格和非居民累进加价收费政策，同时公开收费依据；城市供水企业还应公开提供维修服务的价格标准及依据。未按要求公开的每1项扣1分，直至扣完为止。	
	服务信息（3分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水服务单位未公开供水服务范围，供水缴费、维修及相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；咨询服务电话、报修和监督投诉电话等内容的每1项扣1分，直至扣完为止。	
	用水常识与安全提示（1分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未公开供水设施安全使用常识和安全提示的扣1分。	
获得供水营商环境优化（5分）	报装政策公告（1分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未公开供水报装政策的扣1分。	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	供水报装（1分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未提供线上线下融合服务的扣1分。	
	供水接入（3分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未落实供水接入改革优化营商环境政策环节、时限、申报材料、接入费用要求的每项扣1分。	
供水服务（15分）	服务渠道（2分）	现场查看和查阅资料相结合	供水单位未按要求设置服务热线或其他服务渠道的扣1分；服务渠道不畅通的扣1分。	
	业务受理（2分）	现场查看和查阅资料相结合	供水单位在业务受理中存在推诿扯皮的扣1分；未落实公开办事指南、材料清单等问题的扣1分；服务窗口人员态度生硬、语言不规范、举止不文明的扣1分。	
	供用水合同（1分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未按规定要求与用水人签订供用水合同的扣1分。（用户不配合的除外）	

 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	抄表与收费（4分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位应建立抄表计量和收费工作制度，配备相应人员，完善抄表质量内控措施，确保抄表计量的准确率。未建立相关制度或抄表质量内控措施的扣1分；未建立抄表复查机制或抄表准确率低于99%的扣1分；未按规定选择符合规定的计量表的扣1分；未按规定向用户送达水费账单的或水费账单不能清楚显示本计费周期用水量、水价等信息的扣1分；未向用户提醒水量异常变化的扣1分；未向用户提供多种缴费方式的扣1分，直至扣完为止。	
	售后服务（1分）	现场查看和查阅资料相结合	供水单位未按规定要求提供售后服务或处理期限超期的扣1分；未通过营业厅查询、热线电话、网站或微信公众号、发放宣传手册或服务指南等方式提供服务信息的扣1分。	
	投诉渠道（1分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未建立投诉受理渠道的扣1分。	

 **重庆市城市管理局规范性文件**

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	投诉处理流程（1分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未制定投诉处理流程及办法的扣1分。	
	投诉处理要求（2分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未建立投诉处置机制或未按时限要去完成客户投诉处理的扣1分；未建立客户回访制度并落实的扣1分。	
	服务质量自我评价（1分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	城市供水单位未开展服务质量自我评价或开展客户满意度测评的扣1分。	
重点关注工作事项 （12分）	供水规划与项目计划（2分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位应当配合城市供水主管部门编制供水规划和项目计划，供水单位应当根据辖区供水规划编制企业供水规划和项目实施计划，未编制规划或项目计划的扣1分；未按照我市供节水条例规定报审供水工程建设方案的扣1分；未按照基本建设程序推进项目实施的扣1分。	
	供水工程项目建设（3分）	现场查看和查阅资料相结合	城市供水单位未按进度计划推进年度建设任务，每项扣1分；擅自改装、拆除或者迁移供水设施的扣2分；城市供水工程未经验收合格投入使用的扣2分；供水管网项目未按要求办理规划选址、许可和竣工核实手续的扣1分。直至扣完为止。	

 **重庆市城市管理局规范性文件**

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	计划性停水管理（3分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	城市供水单位未制定停水工作计划的扣1分；未按规定严格落实计划性停水行政审批要求的扣2分；未按要求提前24小时发布停水公告，做好停水宣传的扣1分；未制定计划性停水应急保障方案并做好居民基本生活用水保障及消防、医院等临时用水保障的扣2分；在计划性停水时间内未完成作业内容，不能按计划恢复供水的扣2分。直至扣完为止。	
	应急预案与处置（2分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	城市供水单位未制定应急预案并及时修订完善的扣1分；未按要求组织应急演练的扣1分；关键设备无备用量或易损件备品备件不足的扣1分；应当建设预处理或临时投药装置未建设的或未开展培训和储备应急物资的扣1分；发生重大及以上停水事件未及时报告当地主管部门的扣1分；应急抢修事件超过《重庆市城市管理局关于进一步加强城市停水管理工作的通知》（渝城管局发〔2022〕14号）规定的抢修时间的扣1分。直至扣完为止。	



## 重庆市城市管理局规范性文件

评价项目	评价内容	评价方式	评价标准	备注
	应急队伍与物资储备（2分）	以查阅资料为主，辅以询问和现场查看	城市供水单位未组建抢修队伍并实行24小时值班的扣1分，可现场联系抢修队员；未根据应急预案针对本地区风险污染物配置应急设施、设备及其他物资储备的，扣1分。	